

17.0%

Resultados del Análisis de los plagios del 2023-12-15 12:43 UTC
29. TESIS FINAL CERDAN Y DIAZ.pdf

Fecha: 2023-12-15 12:33 UTC

* Todas las fuentes 38 | Fuentes de internet 34 | Documentos propios 4

- ✓ [0] [1library.co/document/q2keg26q-incidencia-gestion-comerciales-liquidez-empresa-servicios-multiples-cajamarca.html](#)
6.1% 53 resultados
- ✓ [1] [www.gestiopolis.com/ratios-financieros-para-el-analisis-de-estados-financieros/](#)
4.9% 31 resultados
- ✓ [2] [1library.co/document/zxxo6eoz-ratios-financieros-y-matematicas-de-la-mercadotecnia-cesar-aching.html](#)
4.6% 32 resultados
- ✓ [3] [1library.co/document/yj71xpk6-gestión-cobranza-influencia-liquidez-empresa-bisagras-peruanas-distrito.html](#)
3.2% 38 resultados
- ✓ [4] [1library.co/document/yj842wmq-universidad-peruana-facultad-ciencias-empresariales-escuela-profesional-contabilidad.html](#)
2.4% 31 resultados
- ✓ [5] [core.ac.uk/download/pdf/326423726.pdf](#)
3.1% 18 resultados
- ✓ [6] [www.gestiopolis.com/administracion-financiera-y-analisis-financiero-para-la-toma-de-decisiones/](#)
1.8% 10 resultados
- ✓ [7] [www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/financiero_cartera/contenido_u4.pdf](#)
1.2% 14 resultados
- ✓ [8] [repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1476/TESIS FINAL GESTION- PUBLICA.pdf?sequence=1](#)
0.4% 20 resultados
- ✓ [9] [idoc.pub/documents/politicas-y-procedimientos-de-cobranza-en5ko2yrvkno](#)
1.1% 15 resultados
- ✓ [10] [univia.info/politicas-de-credito/](#)
1.1% 13 resultados
- ✓ [11] [repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2221/TESIS SELECCION DE PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA](#)
0.4% 16 resultados
- ✓ [12] [www.corficolombiana.com/documents/20123/590305/Estados Financieros 2021-Separados.pdf/0a1b48ce-2109-b793-41ae-371bb3a81459?t=1648685487552](#)
0.9% 12 resultados
- ✓ [13] [repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2281/TESIS DE ETICA EMPRESARIAL Y RSC \(4\).pdf?sequence=1](#)
0.3% 14 resultados
- ✓ [14] [repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2696/Tesis_Situación del arroz.pdf?sequence=1](#)
0.1% 13 resultados
- ✓ [15] ["4. Informe de tesis completo - engagement laboral y comunicación interna 13-11-2023.pdf" fechado del 2023-12-06](#)
0.0% 9 resultados
- ✓ [16] ["28. CHAVEZ Y ESPILCO.pdf" fechado del 2023-12-15](#)
0.0% 8 resultados
- ✓ [17] [idoc.pub/documents/analisis-financiero-de-la-empresa-nestle-9n0kqrmmyx4v](#)
0.5% 5 resultados
- ✓ [18] ["30. ORTIZ ROJAS.pdf" fechado del 2023-12-15](#)
0.1% 7 resultados
- ✓ [19] [www.academia.edu/9460094/RATIOS_FINANCIEROS](#)
0.5% 2 resultados
- ✓ [20] [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30507/perez_vv.pdf?sequence=1](#)
0.2% 7 resultados
- ✓ [21] [repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12492/llpazejh.pdf?sequence=1](#)
0.3% 6 resultados
- ✓ [22] [repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26956/Herrera Herrera, Dennis Martin.pdf](#)
0.3% 5 resultados
- ✓ [23] [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16702/Silva_RJ.pdf?sequence=1](#)
0.2% 5 resultados
- ✓ [24] ["24. SANCHEZ Y VIGO.pdf" fechado del 2023-12-14](#)
0.1% 6 resultados
- ✓ [25] [repositorio.upa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12897/200/Tesis_Kayap_Espejo-Liberio.pdf?sequence=1](#)
0.1% 5 resultados
- ✓ [26] [www.ciat.org/Biblioteca/Estudios/2021_Reporte_Recaudacion_Covid-19_CIAT.pdf](#)
0.2% 3 resultados
- ✓ [27] [www.bing.com/ck/a?!&p=eb79512b273e2d69JmldtHM9MTcwMjU5ODQwMCZpZ3VpZD0wYTI4ZDBiNi0xMjA0LTJlYzAtMzJkZi1jMzVlMTM1MjZkYmMmaW5zaWQ9NTMwMg&ptn=3&ver=2&hsh=](#)
0.2% 2 resultados
1 documento con coincidencias exactas
- ✓ [29] [informe-anual-grupobimbo.com/2021/es/documents/grupo-bimbo-informe-anual-2021-es-estados-financieros.pdf](#)
0.1% 4 resultados
- ✓ [30] [lapis.es/que-es-el-activo-corriente/](#)
0.2% 2 resultados
- ✓ [31] [www.bing.com/ck/a?!&p=d65ac321ebdd3a22JmldtHM9MTcwMjU5ODQwMCZpZ3VpZD0wYTI4ZDBiNi0xMjA0LTJlYzAtMzJkZi1jMzVlMTM1MjZkYmMmaW5zaWQ9NTMwMg&ptn=3&ver=2&hsh=](#)
0.2% 1 resultados
1 documento con coincidencias exactas
- ✓ [33] [es.scribd.com/document/492451121/Ratios](#)
0.2% 1 resultados
- ✓ [34] [es.scribd.com/document/434279724/Políticas-de-Credito](#)
0.2% 2 resultados
- ✓ [35] [www.bing.com/ck/a?!&p=f4bbc164f24193bcJmldtHM9MTcwMjU5ODQwMCZpZ3VpZD0wYTI4ZDBiNi0xMjA0LTJlYzAtMzJkZi1jMzVlMTM1MjZkYmMmaW5zaWQ9NTMwMg&ptn=3&ver=2&hsh=](#)

0.2% | 2 resultados

[36] www.oecd-ilibrary.org/sites/bf548bad-es/index.html?itemId=/content/component/bf548bad-es
0.1% | 2 resultados

[37] www.bing.com/ck/a?!&p=b67032f0a247e000JmldHM9MTcwMjU5ODQwMCZpZ3VpZD0wYTl4ZDBiNi0xMjA0LTZjYzAtMzJkZi1jMzVlMTM1MjZkYmMmaW5zaWQ9NTlyOA&ptn=3&ver=2&hsh=3
0.2% | 2 resultados

[38] es.scribd.com/document/542244597/Tipos-e-Instrumentos-de-cOBRANZA
0.1% | 1 resultados

[39] context.reverso.net/translation/spanish-english/obtener+indicios
0.1% | 1 resultados
1 documento con coincidencias exactas

64 páginas, 10470 palabras

Nivel del plagio: 17.0% seleccionado / 19.8% en total

155 resultados de 41 fuentes, de ellos 37 fuentes son en línea.

Configuración

Directiva de data: *Comparar con fuentes de internet, Comparar con documentos propios*

Sensibilidad: *Media*

Bibliografía: *Considerar Texto*

Detección de citas: *Reducir PlagLevel*

Lista blanca: --

“UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO”



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**“IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA
MEJORAR LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA
NEGOCIOS Y SERVICIOS ESTRELLA DE BELÉN S.A.C. CAJAMARCA 2021”**

Br. CERDAN GUERRERO, Thalia Yovita

Br. DIAZ FUENTES, Yackelin Arlet

Asesor.

Dr. Victor Montenegro Díaz

Cajamarca – Perú

2023

“UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO”



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**“IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA
MEJORAR LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA
NEGOCIOS Y SERVICIOS ESTRELLA DE BELÉN S.A.C. CAJAMARCA 2021”**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título
Profesional de Contador Público

Br. CERDAN GUERRERO, Thalia Yovita

Br. DIAZ FUENTES, Yackelin Arlet

Asesor:

Dr. Victor Montenegro Díaz

Cajamarca – Perú

2023

COPYRIGHT © 2022 by

CERDAN GUERRERO, Thalía Yovita

DIAZ FUENTES, Yackelin Arlet

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

**“IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
COBRANZA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN LA
EMPRESA NEGOCIOS Y SERVICIOS ESTRELA DE BELÉN S.A.C. CAJAMARCA
2021”**

Presidente: Dr. Victor Montenegro Díaz

Secretario: Mg. Luis Felipe Velasco Luza

Vocal: Anthony Rabanal Soriano

Asesor: Dr. Víctor Montenegro Díaz

DEDICATORIA

A:

Dios, nuestros padres por el apoyo incondicional en el transcurso de la elaboración de nuestra tesis.

Todos nuestros amigos que fueron parte importante en nuestra vida, siempre brindándonos ayuda y motivación para realizar nuestras metas.

Los docentes de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo por habernos inculcado los conocimientos a lo largo de nuestra carrera profesional.

Las autoras

AGRADECIMIENTO

- A Dios por brindarnos sabiduría para el desarrollo de este presente trabajo.
- A la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo y a sus docentes, por compartir sus conocimientos y guiarnos en nuestra formación profesional.
- A todo el personal de la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC, por el apoyo para la realización de este trabajo.

Las autoras

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad implementar políticas y procedimientos de cobro para mejorar la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC Cajamarca, periodo 2021, puesto que en la actualidad la gestión de cuentas por cobrar es un factor de mucho interés dentro de las empresas, para el cual se deben establecer políticas y dar seguimiento a las mismas ya que estas se ven reflejadas en la situación financiera de la empresa.

Implementar políticas de cobro dentro de una entidad refleja el conjunto de normas y procedimientos en forma detallada que se debe tener en cuenta al momento de gestionar las cuentas por cobrar. Esta investigación es de tipo descriptiva y no experimental ya que no se manipularon las variables de investigación; la cual tiene como población a la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC. Para el desarrollo de la presente, se aplicó encuestas mediante el uso del cuestionario, además se analizó la información económica – financiera de la empresa mediante indicadores como los ratios y la cartera de cuentas por cobrar.

ABSTRACT

The purpose of this research work is to implement collection policies and procedures to improve the management of accounts receivable in the company “Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC” Cajamarca, period 2021, since currently the management of accounts receivable is a factor of great interest within companies, for which policies must be established and monitored since these are reflected in the financial situation of the company.

Implementing collection policies within an entity reflects the detailed set of rules and procedures that must be taken into account when managing accounts receivable. This research is descriptive and non-experimental since the research variables were not manipulated; whose population is the company “Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC”. For the development of this report, surveys were applied through the use of the questionnaire, and the economic and financial information of the company was also analyzed using indicators such as ratios and the accounts receivable portfolio.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO	II
RESUMEN.....	III
ABSTRACT.....	IV
LISTA DE TABLAS	V
LISTA DE FIGURAS	VI
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	VII
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.1.1. Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2. Formulación del Problema.....	2
1.2.1 Problema General.....	2
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.4. Justificación de la investigación	3
1.4.1 Justificación práctica.....	3
1.4.2 Justificación metodológica	4
1.4.3 Justificación teórica.....	4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Antecedentes del problema	5
2.1.1. A nivel internacional	5

2.1.2.	<i>A nivel nacional</i>	7
2.1.3.	<i>A nivel local</i>	9
2.2.	Marco Teórico.....	10
2.3.	Definición de términos básicos	24
CAPITULO III. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN		26
3.1.	Tipo y nivel de investigación.....	26
3.1.1.	<i>Tipo de investigación</i>	26
3.1.2.	<i>Nivel de investigación</i>	26
3.2.	Método y diseño de investigación.....	27
3.2.1.	<i>Método de investigación</i>	27
3.2.2.	<i>Diseño de investigación</i>	27
3.3.	Área de Investigación	27
3.3.1.	<i>Población</i>	27
3.3.2.	<i>Muestra</i>	28
3.4.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	28
3.4.1.	<i>Técnicas de recolección de datos</i>	28
3.4.2.	<i>Instrumentos de recolección de datos</i>	29
3.4.3.	<i>Operacionalización de las variables</i>	30
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN		31
4.1.	Presentación, análisis e interpretación de datos.....	31
4.1.1.	<i>Historia</i>	31
4.1.2.	<i>Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén 2021.</i> 31	
4.1.3.	<i>Entrevista</i>	32

4.1.4.	<i>Estados de Situación Financiera y Estados de Resultados 2020 y 2021</i>	39
4.1.5.	<i>Propuesta de implementación de políticas y procedimientos de cobranza</i>	45
4.2.	Discusión de resultados:	49
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		50
5.1.	Conclusiones:	50
5.2.	Recomendaciones	51

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	30
Tabla 2 Estado de situación financiera 2020	39
Tabla 3 Estado de resultados 2020.....	40
Tabla 4 Estado de situación financiera 2021	40
Tabla 5 Estado de resultados 2021.....	42
Tabla 6 Ratios de liquidez.....	42
Tabla 7 Ratios de gestión.....	44

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Montos máximos de créditos.....	32
Figura 2 Plazos máximos de un crédito	33
Figura 3 Tipos de garantías que admite la empresa.....	34
Figura 4 Días de atraso que se notifica al cliente	34
Figura 5 Frecuencia de envío de notificaciones al cliente	35
Figura 6 Tiempo transcurrido para la toma de la garantía	35
Figura 7 Autorización de créditos y criterios.....	36
Figura 8 Documentos de la garantía	36
Figura 9 Procesos para el cierre final del crédito.....	37
Figura 10 Área encargada y procesos fijos	37
Figura 11 Flujogramas de cobranza e importancia.....	38

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

1.1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En los últimos años y por los continuos cambios que se producen en el entorno, las empresas se encuentran inmersas en mantener su negocio con estabilidad y dentro de la competencia del mercado, por ende, estas desarrollan mecanismos que ayuden a mejorar su actividad económica. En ese sentido, las ventas al crédito se han convertido en un medio de ingreso fuerte para muchas empresas, esto también permite la captación de más clientes y la satisfacción de estos, pero al realizarse este tipo de operaciones se debe mantener una adecuada gestión de cuentas por cobrar.

El comercio es uno de los sectores más importantes en Colombia en términos de generación de empleo, valor agregado y su elevado peso en el PBI. Además, el comercio tiene unas particularidades que le hacen vulnerable a regulaciones sobre los plazos de pago, debido a que los tiempos de plazo de pago a sus proveedores afectan el capital de trabajo para las operaciones en el corto plazo.

Según los resultados de la Encuesta Económica Anual 2020, para el año 2019, existieron 25 mil 74 empresas cuya actividad principal fue el comercio al por mayor, de los cuales el 20.8% se dedicó al comercio de alimentos y bebidas, teniendo el mayor porcentaje entre los comercios de materiales de construcción y ferretería, maquinaria y equipo; entre otros

comercios. Como es de suponerse, el mercado de abarrotes es uno de los más demandados por la población.

En Cajamarca, la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC, es una empresa dedicada a la venta de abarrotes, como alimentos de primera necesidad, entre otros, iniciando operaciones a inicios del año 2020. Contaba desde un inicio con un inventario considerable, realizando compras y ventas al crédito como al contado. La empresa actualmente cuenta con políticas y procedimientos de cobro de manera verbal o mecanizado mas no se encuentran plasmados a través de un documento donde todos los colaboradores tengan conocimiento y acceso a este al momento de otorgarse una venta al crédito. Estas políticas mecanizadas con las que cuenta la empresa igualmente no se cumplen al 100% ya que por ejemplo gerencia menciona que otorgan ventas al crédito a un plazo máximo de 15 días, y al realizarse una revisión de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre 2020 existen facturas emitidas por la empresa a sus clientes desde octubre 2020, teniéndose 45 días de atraso.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo es la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC y las políticas y procedimientos de cobranza, Cajamarca año 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC y las políticas y procedimientos de cobranza, Cajamarca año 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC Cajamarca periodo 2021.
- Identificar políticas y procedimientos para mejorar la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC Cajamarca en el año 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación práctica

El presente trabajo de investigación, se realiza con el fin de conocer la gestión de cuentas por cobrar que actualmente se maneja en la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC, cuya actividad principal es la venta de alimentos y bebidas al por mayor y menor. Teniendo como intención implementar a tiempo las medidas necesarias como son las políticas y procedimientos de cobro las cuales permitan a la empresa cumplir con sus obligaciones comerciales y financieras sin tener problemas de liquidez.

Teniendo en cuenta que contar con procedimientos de cobro es primordial para cualquier tipo de empresa o negocio, disminuyendo de esta manera la cartera de cuentas por cobrar. Esta investigación, tiene como beneficiarios principales a la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC; así mismo, a profesionales interesados en el tema, alumnos y público en general.

1.4.2 Justificación metodológica

La metodología utilizada será a través de una encuesta y papeles de trabajo, que permitirán recopilar los datos necesarios para la evaluación estadística correspondiente, que nos permita llegar a las conclusiones esperadas en la investigación.

1.4.3 Justificación teórica

La presente investigación se realizará con el propósito de seguir aportando a trabajos de investigación ya existentes, sobre cómo un modelo de implementación de procedimientos de cobro y gestión de créditos y cobranzas permitiría el cumplimiento oportuno en los pagos de los clientes de la empresa. A raíz de los resultados obtenidos se podrá proporcionar recomendaciones que pueden ser de gran utilidad principalmente para los gerentes o administradores de la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC – Cajamarca; como también servirá para antecedentes de futuros trabajos de investigación relacionados con el tema.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. A nivel internacional

Castro & Campoverde (2018) en Ecuador, se realizó una investigación titulada “Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A”, para obtener el título de Contaduría Pública Autorizado en la Universidad de Guayaquil; teniendo por objetivo diseñar un manual de políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la agencia de viaje LIVESTRAVEL S.A para una adecuada gestión de cartera, llegando a las siguientes conclusiones:

- Las características del proceso de otorgamiento de crédito son débiles, no cuentan con métodos definidos para los mismos. De acuerdo al Gerente General, se concluye que no existen procesos claros ya que no cuentan con las funciones definidas en el departamento de crédito y cobranza y sus procedimientos no están de acuerdo a la realidad de la empresa, puesto que el control que se realiza es el de los depósitos del día.
- Las funciones entregadas a los empleados están basadas solo en la experiencia del Gerente General, no cuentan con segregación de funciones por lo tanto provocan una desorganización administrativa y no se visualiza que cada departamento es una unidad administrativa, pero también se aprecia la predisposición al cambio.

- El riesgo financiero que la agencia de viaje Livdstravel S.A posee se debe mucho a la falta de procesos y procedimientos para recuperación de cartera y esto puede provocar que la empresa continúe en marcha.
- Con base a los resultados se cumple la hipótesis planificada, si se diseña el manual mejorará la liquidez de la empresa.

Castrillo et al., (2012) en Costa Rica ejecutaron un estudio titulado “Estrategias para la disminución de cuentas por cobrar en la industria de repuestos automotrices”, el cual consistió en determinar el nivel de eficiencia en la recuperación de las cuentas por cobrar en el rubro de los repuestos automotrices; así mismo, determinaron estrategias de recuperación de créditos más utilizadas en esta industria y posteriormente aplicarlas en la empresa Repuestos para Camiones Belén S.A.

En el desarrollo del estudio los autores decidieron complementar su investigación y darle un criterio más amplio aplicando así una entrevista a profesionales expertos en el tema de las cuentas por cobrar comerciales, de manera general estando:

- Néstor Molina (con experiencia desde cobrador hasta supervisor de cobros), menciona que un factor común para un aumento en la cuenta por cobrar son las deficientes políticas de otorgamientos de crédito, no analizándose si la persona natural o jurídica esté sujeta a crédito y a la vez el límite máximo de crédito que se le puede brindar.
- Víctor Guzmán (con experiencia como encargado de cuentas por cobrar) señala que es muy importante el buen trato con las personas con las que se trabaja. Teniendo como responsable al encargado de efectuar la venta;

pues éste, tiene un rol importante que es el de explicarle al cliente los compromisos de pago a través de una afectuosa comunicación, brindándole diversos medios para facilitar el pago de sus obligaciones, considerándose como estrategia los descuentos por pronto pago.

Los expertos concuerdan que según la naturaleza de cada empresa se debe implementar estrategias como son las políticas de crédito y cobro, mejorando así la situación financiera de la empresa.

Los autores en base a su investigación y resultados, implementaron tres estrategias en la empresa Repuestos para Camiones Belén S.A. siendo:

- ✓ Políticas de crédito y cobro.
- ✓ Descuentos por pronto pago.
- ✓ Cobro de intereses moratorios.

2.1.2. A nivel nacional

Palacios Samaniego (2021)Lima, en su tesis titulada “Implementación de políticas, procedimientos de créditos y cobranza para la reducción de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2020” para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Norbert Wiener; su objetivo fue el de proponer un sistema de control de políticas y procedimientos para reducir las cuentas por cobrar y aumentar la liquidez debido a que la empresa carece una adecuada liquidez para cumplir sus compromisos financieros.

Llegando a las siguientes conclusiones:

- Las causas que incurren en las cuentas por cobrar en la organización comercial de acuerdo a los resultados obtenidos demuestran una limitada y precaria política, procedimientos de cobro, también una deficiencia al momento de conceder la línea de crédito, debido que la compañía carece algún sistema que alerte posibles riesgos al momento de evaluar a los clientes y poder realizar gestiones convenientes en el instante de conceder el crédito.

Una de las propuestas de solución que muestra el autor es “Implementar una directiva con políticas crediticias que garantice un adecuado manejo de las cuentas por cobrar”. Para esta propuesta, el autor muestra una tabla de Ratio de Tasa de Morosidad Proyectada a cuatro años, teniendo como base el año 2020, notándose una disminución progresiva de la tasa de morosidad de los clientes en los próximos años.

Quezada Neyra (2021) Lima, en su tesis titulada “Implementación de políticas de gestión en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa REFERMAT SAC, periodo 2020”, para optar el título profesional de Contador Público. Tiene como objetivo determinar en qué medida la implementación de Políticas de Gestión en las Cuentas por Cobrar incide en la Liquidez de la empresa Refermat S.A.C, periodo 2020; teniendo como resultado lo siguiente:

- La empresa no tiene un manual de funciones y procedimientos para gestionar correctamente esa área, como consecuencia los trabajadores

que están asumiendo ese rol hacen lo que pueden y por ende implica que no hay un seguimiento en las cobranzas de la empresa.

- La empresa no cuenta con políticas y procedimientos en la gestión de una previa evaluación al historial crediticio de un cliente y la aprobación de líneas de crédito a clientes con una adecuada política de cobro, sin afectar las relaciones comerciales cliente vendedor; esto conlleva a que la empresa logre el cumplimiento de metas y objetivos para la liquidez en la empresa Refermat SAC.
- No se cuenta con los Reportes Financieros que ayuden a tener una información más real de la situación financiera de la empresa, ni dar seguimiento a cobranzas, evaluar nivel de riesgo de cartera para así poder mejorar la liquidez de la empresa.

2.1.3. A nivel local

Marquina & Morales (2017) en su tesis titulada “Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa Servicios

Múltiples Cielo Azul E.I.R.L Cajamarca año 2016”. Tiene como objetivo analizar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, de la ciudad de Cajamarca, año 2016, teniendo como resultados:

- La evaluación del procedimiento administrativo de selección de cliente, da un resultado de manera deficiente (25.30%); comprobando que no se ha logrado el nivel adecuado del cumplimiento. La empresa

en el proceso de selección de clientes no ha desarrollado un sistema apropiado para evaluar un nivel crediticio, además le falta desarrollar actividades como tener establecido un archivo o documentos con los datos de sus clientes, y una base de datos consolidada de sus mejores clientes; de esta manera se obtuvo una liquidez de 1.83%, ratio de prueba ácido de 0.90% y un ratio de capital de trabajo de s/ 423,075.10 esto demuestra que tienen una liquidez regular para sus deudas a corto plazo, pero que no es suficiente para la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, analizando nuestro trabajo de investigación hemos podido determinar que la gestión de cuentas por cobrar comerciales incide directamente en la liquidez, porque mejor gestión de cuentas por cobrar la liquidez sería mayor por lo tanto la empresa debería tomar acciones para mejorar el nivel de cumplimiento de las cuentas por cobrar, obteniendo así una liquidez superior y cubrir en un 100% las deudas.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Políticas y procedimientos de cobro:

Según Idalberto Chiavenato (2009), las políticas son normas o reglas que ayudan al desempeño de los objetivos deseados, con la finalidad de orientar el éxito de las funciones específicas; es decir, las políticas son guías para la acción ofreciendo respuestas ante situaciones que se presentan con cierta frecuencia.

2.2.1.1 Políticas de crédito:

García Gonzales (2017) afirma que la intención de las políticas de crédito es ofrecer un marco de legalidades a los clientes, donde se mantenga la seguridad y confiabilidad para ambas partes, frente a posibles inconsistencias que se puedan presentar en el transcurso de los pagos.

2.2.1.1.1 Políticas Escritas y No Escritas

Pérez & Tinoco (2017, como se citó en Villaseñor, 2007) mencionan que, de cierta manera, una política no escrita se podría formular claramente, así como las que se expresa por escrito; pero, en algunas situaciones una política no escrita tendería a expresarse con vaguedad o prestarse para interpretaciones arbitrarias. Por definición, al comprender una política no escrita para dar solución a situaciones diarias, dependerá de las decisiones que considera el personal más antiguo de la empresa o área encargada. En cambio, si se expresa por escrito una política, esta exigiría meditarla cuidadosamente y ante cualquier duda o no este claramente especificado, podrá modificarse.

2.2.1.1.2 El sistema de las 5 “C”

Por lo general, un procedimiento que emplean los analistas de crédito es aplicar una política que le permita a la empresa contar con información precisa de los usuarios y de tal manera evitar algún imprevisto como una posible morosidad y pérdida de cartera.

Pérez y Tinoco (2017, como se citó en Villaseñor, 2007), nos detallan acerca de las 5 C:

- ✓ **Carácter:** Este factor es de importancia considerable, donde se verá la credibilidad y confiabilidad del solicitante, los reportes de crédito proporcionan información de base acerca del desempeño anterior-
- ✓ **Capacidad:** Se considera la facultad del solicitante para reembolsar el crédito, según los plazos de límites establecidos. El análisis de los estados financieros, razón de liquidez y endeudamientos son la base para la evaluación.
- ✓ **Capital:** Se refiere a la solidez financiera del solicitante, relacionado con su situación patrimonial, dando importancia a las razones de riesgo, y de esta forma evitar impagos.
- ✓ **Colateral:** Este se enfoca en los activos que posee el solicitante, y pueda ofrecer como garantía. Así, en caso de impago la empresa pueda recuperar sus fondos.
- ✓ **Condiciones:** Se considera la situación económica y empresarial actual.

2.2.1.2 Políticas de cobranza

Las políticas de cobro en una empresa son importantes ya que permiten cobrar o recuperar sus cuentas por vencer o ya vencidas. Una política de cobranza, debe basarse en la recuperación de la cuenta por cobrar,

sin afectar la permanencia del cliente, y teniendo cuidado de no ser agresiva en gestión de cobros.

2.2.1.2.1 Tipos de políticas de cobro

Políticas restrictivas: Según Jorge Buero (2020), las políticas restrictivas, están caracterizadas por conceder créditos en periodos cortos; es decir las normas de créditos, son estrictas y por ello se utiliza una política de cobranza agresiva. Esta política aporta en reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobranza dudosa; pero a la vez este tipo de políticas pueden ocasionar la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad.

Políticas liberales: Para Aguilar Pinedo (2013) menciona que las políticas liberales tienden a ser generosas, todo lo contrario, a las políticas restrictivas; en otras palabras, las políticas liberales otorgan créditos con menos exigencias en condiciones y establecimientos de periodos para el pago de las cuentas, no presionando enérgicamente en el proceso de cobro. Para esta política se tiene como consecuencia el aumento de las cuentas por cobrar, como también la pérdida en cuentas incobrables.

Políticas Racionales: Según Gutiérrez y Peralta (2021), sostienen que las políticas racionales se caracterizan por conceder créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranza; son recomendables para que las empresas las

apliquen, de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranza.

2.2.1.3 Definición de procedimientos y objetivos

Son pasos o actividades que en su conjunto sirve de apoyo para planificar, describir donde se determina el quién, dónde, cómo, cuándo y para qué han de efectuarse, con el objetivo de identificar actividades, materiales y conocimientos, responsabilidades, trabajo en equipo, aumentar la productividad, desarrollar política para los procedimientos y eliminar los cuellos de botellas.

2.2.1.4 Procedimientos de crédito

En esta etapa es donde se consideran los objetivos planteados previos a la aprobación, con la intención de aprobar a los clientes que más se alineen con los requerimientos de la empresa. Según Córdor Aquise (2022) afirma que las consideraciones más importantes se encuentran el seguimiento a sus actividades, el trabajo al que se dedica y voluntad de pago en base a sus movimientos en el sistema financiero para finalmente aprobar a los que presenten mejores índices entre todas las pruebas. Asimismo, estos criterios evaluados se complementan al:

- Evaluar al cliente según su calificación en el sistema financiero
- Evaluar el crédito tanto cualitativa como cuantitativamente
- Evaluar los ingresos
- Evaluar los gastos

- Evaluar sus documentos de propiedad
- Evaluar su domicilio y centro de trabajo
- Evaluar las referencias personales como las ofrecidas por clientes y proveedores
- Evaluar su capacidad de pago

2.2.1.5 Procedimientos de cobranza

Un proceso de cobranza es una anticipación o planificación de etapas para un buen procedimiento al momento de realizar la recuperación de las cuentas por cobrar.

Normal: Son cobros cotidianos que se realizan de manera virtual, transferencias o efectivo, que se usan al momento de recibir el comprobante de pago o de acuerdo al desarrollo del crédito.

Preventiva: En la cobranza preventiva, se realizan recordatorios a los clientes con créditos próximos a vencer, dichos recordatorios de pueden realizar a través de llamadas telefónicas, mensajes de textos o correos; y en el caso de no establecer contacto con los medios anteriores, se debe realizar la visita pertinente al establecimiento.

Administrativa: En este tipo de políticas se debe tomar en cuenta el seguimiento mediante oficios, cartas o documento administrativo, con el fin de obtener promesas de pago de cada uno de los clientes.

Domiciliaria: Se realiza el seguimiento a través de visitas domiciliarias para verificar el proceso de cobranza que se llevará a cabo al momento del vencimiento del crédito.

Extrajudicial: Es la gestión de cobranza donde se da a conocer nuevos antecedentes o motivos de la morosidad del crédito donde el cobrador no obtiene resultados positivos, por lo que se procede al contacto con el deudor de forma personal y poder negociar la deuda.

Prejudicial: Se realiza a través de empresas terceras o instituciones que realiza el cobro para evitar un juicio, dando un gato adicional al deudor; teniendo en cuenta que los gastos generados por estas actividades, son compensados o pagados por el deudor del crédito.

Judicial: Da inicio cuando el deudor no cumplió con sus obligaciones del crédito; por lo tanto, el acreedor realiza el trámite a través de un juicio ante los tribunales para poder recuperar sus cuentas por cobrar morosas. El dictamen del juicio puede dictar de diferentes maneras como embargos de bienes o estados de cuentas, hipotecas, entre otros.

2.2.1.6 Diseño de procesos:

El diseño de procesos hace referencia a la planificación de actividades diarias de un proceso para lograr un resultado. Usualmente usa herramientas que incluye diagramas de flujo, software que simula procesos y modelos de escala. Es por ello que se evidencian diferentes tipos de diseños de procesos como:

2.2.1.6.1 Diseños de procesos administrativos: Según la Plazas (2016)

menciona que los procesos administrativos, son actividades básicas que permiten desarrollar labores conjuntas dentro de una empresa, aplicando la planificación, organización, dirección y control en conjunto con las tipologías de medir, monitorear y controlar, emitiendo lograr resultados efectivos al momento de aplicar procesos (p.31-32).

2.2.1.6.2 Diseño de procesos operacionales: Plazas (2017) Los procesos

operacionales son propios e importantes de cada negocio, ya que es un método que sirve para generar valor a los clientes, a través de actividades que maneja cada empresa, con la finalidad de que se brinde un producto o servicio en buenas condiciones y de buena calidad (p.48).

2.2.1.6.3 Diseño de procesos de producción: Los procesos de producción

son aplicados a todos los materiales o materias primas, una vez que se defina el producto final. Es de decir, los procesos de producción, son los encargados de transformar recursos en bienes y servicios Plazas (2017).

2.2.1.6.4 Diseño de procesos industriales: Los diseños de procesos

industriales nos permite involucrar procedimientos químicos, físicos, eléctricos y mecánicos a través de un proceso de transformación permitiendo dar como resultado artículos o productos de uso general Plazas (2017)

2.2.1.6.5 Definición de diseños de procesos operacionales: Para realizar los métodos de trabajo que se va a ampliar en la empresa, Plazas (2017) menciona que la puesta básica de la misma son los clientes internos y externos, se debe ejecutar un serie de actividades que permitan identificar a través de modelos de diagramas (diagramas de flujo, diagramas de estado, diagramas de actividades, redes de Petri) como se van a realizar las actividades, una vez identificando los métodos de trabajo, se pueden plasmar en modelos de mapas de procesos, siendo este la representación gráfica de forma global de los procesos de una empresa donde se observa la secuencia e interacción de todos esos procesos. El mapa de procesos no debe entrar mucho en detalle, esto con el fin de apreciar de mejor manera cómo funciona la empresa. Cabe mencionar que los procesos operacionales son propios de cada negocio (p.48-83).

Diagrama de flujo: Este tipo de diagrama se utiliza mayormente en empresas comerciales, con el objetivo de contribuir a una causa común de procesos y facilitar el entendimiento y comprensión al momento de utilizar alguna herramienta. Este tipo de diagramas consiste en un conjunto de figuras donde se deben de respetar ciertas reglas de acuerdo al análisis y estructura de los diagramas desde un inicio hasta su final.

Diagrama de estado: Este diagrama se define como una representación simbólica de cierta información que sirve para

resumir el comportamiento de un sistema con el fin de determinar las diferentes situaciones que pasa un objeto durante su ciclo de vida. El diagrama de estado aplica gráficos que se encuentran conectados a través de nodos y flechas:

Diagrama de actividades: En este diagrama se describen la secuencia de acciones de un sistema, o básicamente un diagrama de flujo que representa como se pasa de una actividad a otra ya sea secuencial, concurrente o ramificado. Indicándose el punto de inicio de la secuencia.

Redes de Petri: Son una representación gráfica de un sistema en el cual hay múltiples actividades independientes en progreso al mismo tiempo, los cuales aportan para la realización de un objetivo común.

2.2.2 Gestión de cuentas por cobrar

2.2.2.1 Gestión:

Es el conjunto de elementos, medidas y destrezas que permiten tomar decisiones a los órganos de dirección de una entidad, con el fin de resolver una actividad económica o empresarial, basándose en principios y métodos de una organización Chinchilla Monge (2016).

2.2.2.2 Importancia de la gestión de cuentas por cobrar:

La gestión de cuentas por cobrar juega un papel importante en las empresas, ya que permite conocer un control efectivo de tus cuentas por cobrar aumentando así la liquidez, permitiendo en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, accede tener un flujo de efectivo eficiente, controla los cobros y pagos de los clientes. Además, se debe tener en cuenta que, al no contar con la gestión de cuentas por cobrar, esto conlleva a tener dificultades como problemas en la disminución de liquidez, poniendo en riesgo el cumplimiento de los compromisos financieros y comprometiendo la estabilidad financiera y económica de la empresa.

2.2.2.3 Indicadores financieros:

También llamados ratios financieras, es el resultado de la comparación entre dos cuentas de los estados financieros, brindando información relativa y veraz de una cuenta con respecto a otra; dependiendo de lo que quiera medir, la ratio puede interpretarse en unidades monetarias o en términos porcentuales. Analizando así la situación financiera de la empresa como también ayudando a la gerencia a la toma de decisiones.

2.2.2.3.1 Ratios de liquidez:

Este ratio es la principal medida de liquidez, muestra qué proporción de las deudas de corto plazo son cubiertas por el activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas-, cuanto mayor sea el valor de esta razón será la capacidad de la empresa de pagar sus deudas.

Ratio de liquidez corriente:

Este ratio se obtiene del activo corriente entre el pasivo corriente. Este ratio es la principal medida de liquidez, muestra que proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por el activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas; cuanto mayor sea el valor de esta razón, mayor será la capacidad de la empresa de pagar sus deudas.

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corrientes}} = \text{veces}$$

Ratio de prueba defensiva:

Mide la capacidad efectiva de la empresa para operar con sus activos más líquidos, sin recurrir a sus flujos de venta.

$$\text{Prueba defensiva} = \frac{\text{Caja bancos}}{\text{Pasivo corriente}} = \%$$

Ratio de prueba acida:

Es aquel indicador que al descartar del activo corriente cuentas que no son fácilmente realizables, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo, esta excluye los

inventarios por ser considerada la parte menos líquida en caso de quiebra. Es por esa razón que se concentra en los activos más líquidos, dando resultados más correctos al analista.

$$\begin{aligned} \textit{Prueba ácida} &= \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}} \\ &= \textit{veces} \end{aligned}$$

Ratio de liquidez de las cuentas por cobrar:

Las cuentas por cobrar son activos líquidos debido a la medida en que pueden cobrarse en un tiempo prudente. Este ratio nos indica el tiempo promedio que tardan en convertirse en efectivo.

Periodo promedio de cobranzas

$$= \frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Ventas}} = \textit{días}$$

Rotacion de cuentas por cobrar

$$= \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}} = \textit{veces}$$

Ratio periodo promedio de pago a proveedores:

Este indicador nos permite obtener indicios del comportamiento del capital de trabajo midiendo el número de días que la empresa tarda en pagar los

créditos que los proveedores le han otorgado. Una práctica usual es buscar que el número de días de pago sea mayor.

Periodo de pago proveedores

$$= \frac{\text{Cuentas por pagar} \times 360}{\text{Compras}} = \text{días}$$

2.2.2.3.2 Ratios de gestión:

Este ratio, mide la efectividad y eficiencia de la gestión, en la administración del capital de trabajo, expresan los efectos de decisiones y políticas seguidas por la empresa, con respecto a la utilización de sus fondos, evidenciando el manejo de la empresa en referencia a cobranzas, ventas al contado, inventarios y ventas totales. Estos ratios implican una comparación entre ventas y activos necesarios para soportar el nivel de ventas, considerando que existe un apropiado valor de correspondencia entre estos conceptos. Miden la capacidad que tiene la gerencia para generar los fondos internos, al administrar de forma adecuada los recursos invertidos en estos activos.

Ratio rotación de los inventarios: Cuantifica el tiempo que demora la inversión en inventarios hasta convertirse en efectivo y permite saber el número de veces que esta inversión va al mercado, en un año y cuantas veces se repone. A mayor rotación mayor movilidad del capital invertido en inventarios y más rápida recuperación de la

utilidad que tiene cada unidad de producto terminado. Mientras más alta sea la rotación de inventarios, más eficiente será el manejo del inventario de una empresa.

$$\text{Rotacion de inventarios} = \frac{\text{Inventario} \times 360}{\text{Costo de ventas}} = \text{días}$$

$$\text{Rotacion de inventarios} = \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Existencias}} = \text{veces}$$

Ratio rotación de caja y bancos: Este ratio mide la magnitud de la caja y bancos para cubrir días de venta.

$$\text{Rotacion caja y bancos} = \frac{\text{Caja bancos} \times 360}{\text{Ventas}} = \text{días}$$

Ratio rotación de activos totales: Mide la actividad en ventas de la empresa, este quiere decir cuántas veces la empresa puede colocar entre sus clientes un valor igual a la inversión realizada.

$$\text{Rotacion de activos totales} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos totales}} = \text{veces}$$

2.3. Definición de términos básicos

- **Cliente:** individuo humano, organización, institución o empresa que obtiene compras o presta servicios de acuerdo a las necesidades que se tener.

- **Empresa:** institución con fines de lucro que se dedica a las actividades de producción o comercialización de bienes y servicios para satisfacer las necesidades de los demandantes.
- **Crédito:** cantidad de dinero y otro medio de pago que una persona o entidad que presta a otro, bajo determinadas condiciones de devolución.
- **Políticas de crédito:** son normas, guías, reglas que son establecidas las empresas comerciales con la finalidad de dar garantías y facilidades de pagos a sus clientes y de esa manera llegar a las metas propuestas.
- **Juicio:** es un acto entre dos partes que se lleva a un juzgado; donde se determina la solución de un problema por ciertos intereses.
- **Deudor:** persona, institución o empresa donde se compromete voluntariamente a cumplir con la obligación que se genera con la otra parte.
- **Comprobantes de pago:** es un documento donde se acredita la transferencia de un bien o la prestación de un servicio.

CAPITULO III. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Para esta investigación, el tipo de investigación es aplicada, porque según Baena (2017) menciona que aporta hechos nuevos, transforma conocimientos, consolida, aporta y busca problemas concretos que requieren soluciones inmediatas (p.17, 18).

3.1.2. Nivel de investigación

Según Valderrama (2017) su naturaleza y profundidad, el nivel de investigación se refiere al grado de conocimiento que posee el investigador con relación al problema, hecho fenómeno a estudiar. De igual modo cada nivel de investigación emplea estrategias adecuadas para llevar a cabo el desarrollo de la investigación.

La investigación descriptiva trata de hacer un estudio introductorio de un fenómeno; especialmente cuando este estudio no afecta el problema por no manipularse alguna variable Rodríguez (2011).

En el presente trabajo se utiliza el nivel descriptivo, ya que busca explicar, detallar y analizar el fenómeno, políticas de cobro y gestión de cuentas por cobrar.

3.2. Método y diseño de investigación

3.2.1. Método de investigación

El método de investigación utilizado en la presente investigación es analítico; ya que, Unda (s.f.) afirma que “este método se caracteriza por separar los elementos que conforman el objeto investigado a fin de identificar su comportamiento. Este comienza con la observación y descripción de un hecho. (p.49).

3.2.2. Diseño de investigación

El diseño que se utilizó en la presente investigación es no experimental – transversal. Según Álvarez (2020) menciona que se considera de tipo no experimental ya que las variables no son manipuladas por parte del investigador y es transversal porque se mide una sola vez las variables y con esa información se realiza el análisis, se miden las características de uno o más grupos de unidades de un momento específico.

3.3. Área de Investigación

3.3.1. Población

La población corresponde a todos los sujetos y objetos que pueden intervenir en el experimento; es decir, todas las unidades (personas, animales, objetos, sucesos, etc.) que forman parte de un grupo. Camacho (2008)

3.3.2. Muestra

Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

Para la presente investigación se usaron las siguientes técnicas de recolección de datos:

3.4.1.1. Entrevista

Esta herramienta se utilizó para aplicar una conversación entre el investigador y el sujeto de estudio donde se propone un fin determinado que es obtener respuestas.

3.4.1.2. Análisis documental:

Es una técnica que sirve para obtener información que se encuentre en documentos (expedientes, historias clínicas, registros...) que forman parte del estudio como fuente de información. Ríos (2017)

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

3.4.2.1. Guía de entrevista:

Este instrumento fue aplicado para incluir preguntas importantes como también preguntas de apoyo que nos ayudaron a obtener la información necesaria de nuestra población en objetivo.

3.4.2.2. Ficha Técnica

Este instrumento fue utilizado con la finalidad de seleccionar y registrar información sobre documentos o procesos que realiza la empresa y que guarden relación con otros documentos.

3.4.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Políticas de procedimientos de cobro	Conjunto de procedimientos que se utilizan para recuperar las cuentas por cobrar de una empresa, cuando éstas vencen. Gitman, (2010).	Procesos de crédito y cobranza	Solicitar documentos Solicitar garantías Línea de crédito Llamadas Correos Acercarse al establecimiento Cartas Notariales	Entrevista
		Políticas de crédito y cobranza	Evaluación de los clientes Condiciones de venta Plazo promedio de cobro Plazo promedio de pago	
Gestión de Cuentas por Cobrar	Son aquellas cuentas por las cuales no existe certeza o seguridad de su posible recuperación. Actualidad Empresarial (2011)	Diseño de procesos Operacionales	Diagrama de flujos	Análisis documental
		Indicadores Financieros	Ratios de Liquidez Ratios de Gestión	

Nota: La presente tabla muestra la definición conceptual, dimensiones, indicadores e instrumentos de cada variable

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación, análisis e interpretación de datos

4.1.1. Historia

La Empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC, se constituyó a inicios del año 2020; como toda empresa recién constituida su objetivo principal es crecer y posicionarse en el mercado, a inicios de marzo del año 2020; pocos meses después de haberse constituido la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC, en Perú se dio alerta nacional a la pandemia del COVID 19, pandemia que afecto a muchos negocios de todo tipo de actividad, desde el negocio más pequeño hasta la empresa más grande, se tuvieron que tomar medidas, pues altero el mercado de una manera significativa, como el alza de precios, el gasto de productos para impedir la propagación del nuevo virus, productos como el alcohol que era necesario y obligatorio que todas empresas debían implementar en sus negocios.

Teniendo en cuenta este factor, se muestra el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultado de la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC del año 2020 y 2021, así como el análisis que se realizó y los resultados que se obtuvieron para conocer la situación económica de la empresa, resaltando la gestión y control que se tuvo en las cuentas por cobrar.

4.1.2. Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén 2021.

Para el año 2021, la empresa Negocios y Servicios Estrella de belén no contaba con procedimientos para otorgar una venta al crédito ni para realizar la

gestión de cuentas por cobrar de éstas; es decir, se basaban en la experiencia de Gerencia General y en los hechos diarios producidos por la actividad. La empresa no cuenta con áreas definidas como son: el área de cobranzas, créditos, tesorería; para que realicen la gestión de cuentas por cobrar y quién está a cargo de estas áreas es Gerencia General. Además, la empresa no cuenta con políticas ni procedimientos de créditos y cobranzas plasmadas en documentos que sean de fácil acceso al personal involucrado.

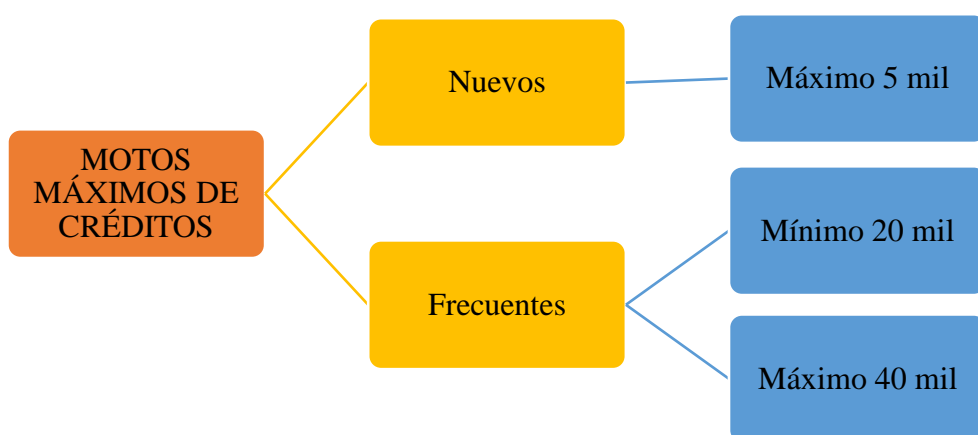
4.1.3. Entrevista

Para el desarrollo de la presente investigación y con el propósito de conocer la gestión de cuentas por cobrar que realiza la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC con respecto a sus ventas al crédito, se procedió a realizar la entrevista al área de Gerencia y al Contador de la empresa. (Anexo)

Figura

1

Montos máximos de créditos



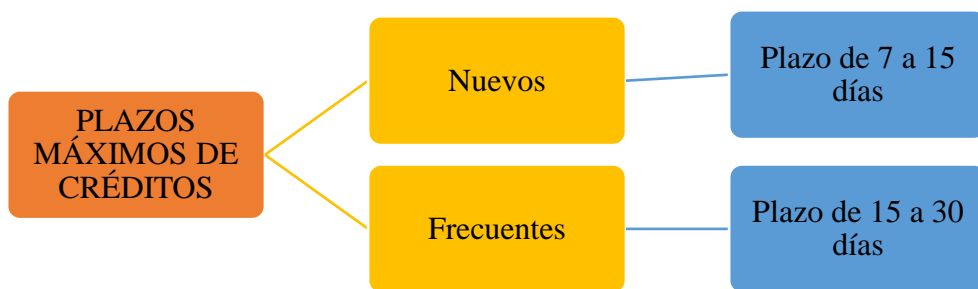
Gerencia y contabilidad mencionan que brindan créditos a clientes nuevos por un monto máximo de S/5,000.00, mientras que para los clientes frecuentes en un

promedio de S/20,000.00 a más. Al establecer estos montos se consideran criterios como son los ingresos del solicitante, el historial de créditos con la empresa, la puntualidad en sus pagos de créditos anteriores (esto si son frecuentes) y también el tipo de garantía.

Figura

2

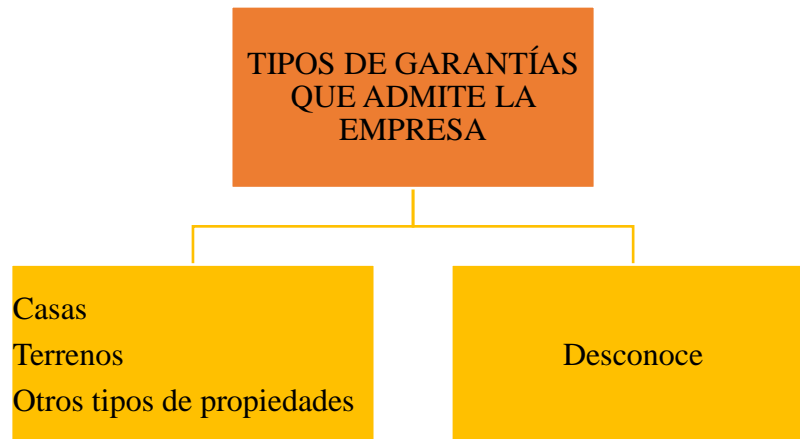
Plazos máximos de un crédito



Gerencia nos menciona que los plazos máximos de créditos como para clientes nuevos y frecuentes es de 15 días, y contabilidad dice que para clientes frecuentes el plazo máximo de crédito es de 30 días.

Figura 3

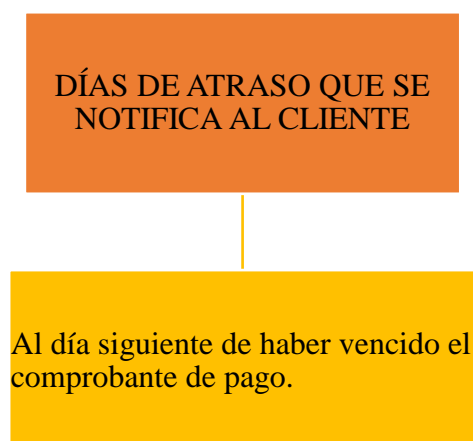
Tipos de garantías que admite la empresa



Para el tipo de garantías que admite la empresa en el procedimiento de otorgar créditos, gerencia nos menciona que admite la garantía de bienes como son las casas, terrenos, estos constatados a través de un notario; mientras que contabilidad desconoce este tipo de procedimientos que aplica gerencia.

Figura 4

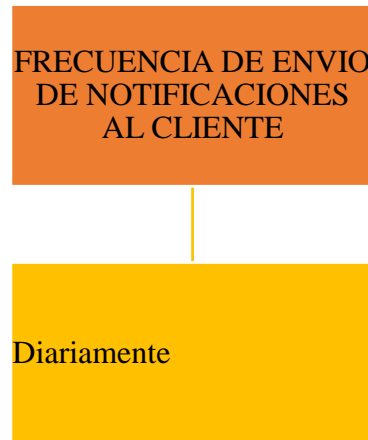
Días de atraso que se notifica al cliente



Según respuestas obtenidas de gerencia, se le notifica al cliente al día siguiente de vencida su factura

Figura 5

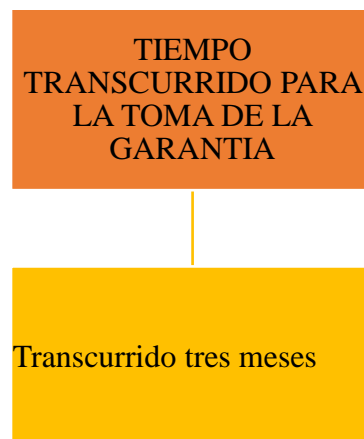
Frecuencia de envío de notificaciones al cliente



Gerencia y contabilidad nos indican que la frecuencia del envío de notificaciones al cliente después de vencido el plazo pactado es diariamente, a través de llamadas, visitas al establecimiento y correos.

Figura 6

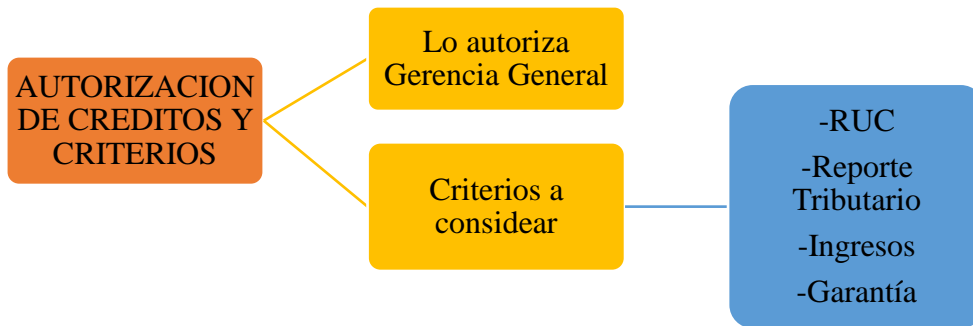
Tiempo transcurrido para la toma de la garantía



Entre gerencia y contabilidad existe una diferencia para esta pregunta, ya que gerencia indica que el tiempo transcurrido para la toma de la garantía es de tres meses, mientras que contabilidad menciona que es un mes.

Figura 7

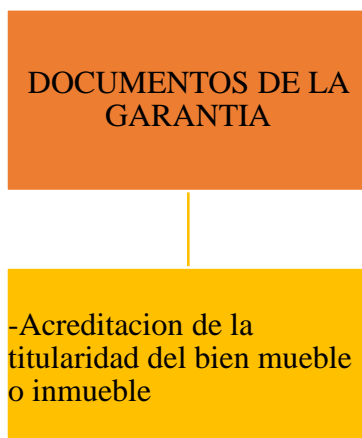
Autorización de créditos y criterios



El área que autoriza los créditos es gerencia, con una previa evaluación del solicitante, y considerando documentos como son las Ficha RUC, Reporte Tributario, Ingresos y de ser el caso la garantía.

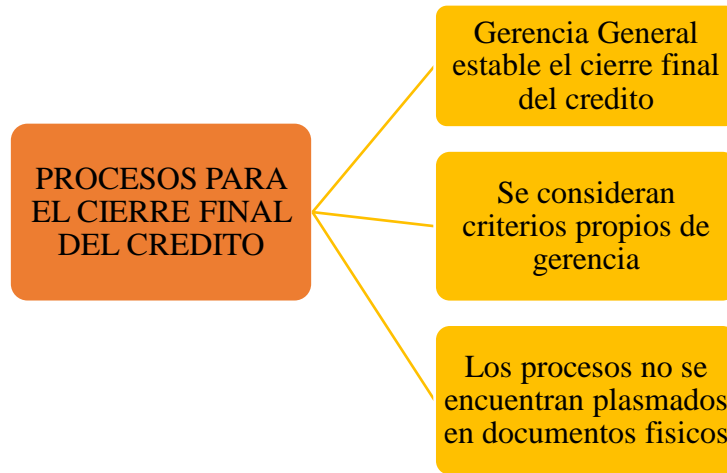
Figura 8

Documentos de la garantía



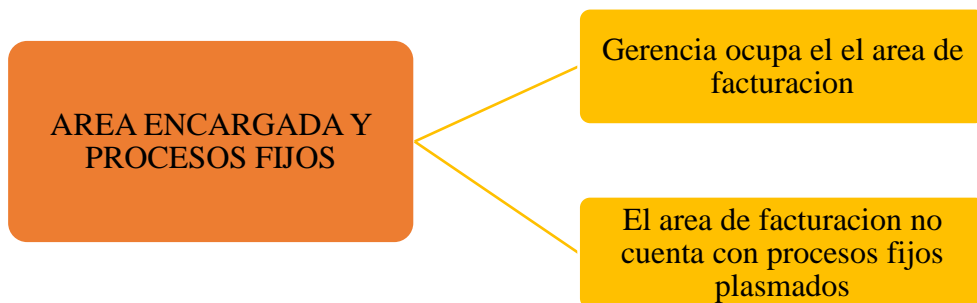
Gerencia considera importante que la garantía sea acreditada con documentos de titularidad a nombre del solicitante.

Procesos para el cierre final del crédito

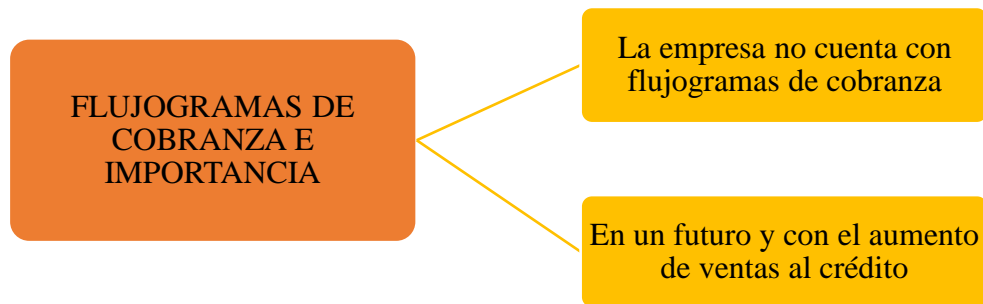


Quien establece el cierre final del crédito es Gerencia, considerándose criterios propios y los cuales no se encuentran plasmados en documentos físicos.

Área encargada y procesos fijos



Gerencia es el área encargada de realizar los procedimientos de cobranza, este mismo es quien ocupa áreas como son el de facturación, recepción entre otros.

Flujogramas de cobranza e importancia

La empresa actualmente no cuenta con flujogramas de cobranza, nos comenta también Gerencia que por el momento no es relevante que la empresa cuente con flujogramas de cobranza, pero en un futuro y con el aumento en la demanda de ventas a crédito sí; mientras que contabilidad considera que si es relevante que la empresa cuente en estos momentos con flujogramas de cobranza porque ayudara a tener un mejor control de las cuentas por cobrar, y así estar preparados para un futuro.

4.1.4. Estados de Situación Financiera y Estados de Resultados 2020 y 2021

Tabla 2

Estado de situación financiera 2020

NEGOCIOS Y SERVICIOS ESTRELLA DE BELEN SAC	
RUC:20605697551	
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31/12/2020	
(EXPRESADO EN SOLES)	
ACTIVO	
CORRIENTE	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	638,816.02
CUENTAS POR COBRAR TERCEROS	707,936.34
CUENTAS POR DIVERSAS COMER. TERC.	240,901.00
MERCADERIAS	621,371.27
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	2,209,024.63
NO CORRIENTE	
ARRENDAMIENTO FINANCIERO	367,627.14
INMUEBLE, MAQUINARIA Y EQUIPO	114,550.00
ACTIVO DIFERIDO	96,818.14
DEPRECIACION	-6,923.11
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	572,072.17
TOTAL ACTIVO	2,781,096.80
PASIVO	
CORRIENTE	
TRIBUTOS POR PAGAR	2,585.00
REMUNERACIONES POR PAGAR	3,125.42
CUENTAS POR PAGAR COMER. TERC.	2,307,736.20
TOTAL PASIVO CORRIENTE	2,313,446.62
NO CORRIENTE	
OBLIGACIONES FINANCIERAS	241,738.45
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	350,000.00
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	591,738.45
TOTAL PASIVO	2,905,185.07
PATRIMONIO	
CAPITAL	44,550.00
RESULTADO DEL EJERCICIO	-168,638.27
TOTAL PATRIMONIO	-124,088.27
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	2,781,096.80

Nota. En el año 2020 las Cuentas por Cobrar Terceros representan el 32.05% (S/ 707,936) del total del activo corriente, un porcentaje significativo en el activo del Estado de Situación Financiera 2020.

Tabla 3

Estado de resultados 2020

NEGOCIOS Y SERVICIOS ESTRELLA DE BELEN SAC	
RUC:20605697551	
ESTADO DE RESULTADOS DEL 01/01/2020 AL 31/12/2020	
(EXPRESADO EN SOLES)	
VENTAS	8,426,065.73
COSTO DE VENTAS	-8,299,674.74
UTILIDAD BRUTA	126,390.99
GASTOS VENTAS	-306,547.40
GASTOS ADMINISTRATIVOS	-131,377.46
UTILIDAD OPERATIVA	-311,533.86
OTROS INGRESOS Y GASTOS:	
GASTOS FINANCIEROS	-4,661.06
INGRESOS FINANCIEROS	0.00
OTROS INGRESOS GRAVADOS	147,556.65
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	-168,638.27
<u>PÉRDIDA DEL EJERCICIO</u>	<u>-168,638.27</u>

Nota. En el Estado de Resultados del año 2020 se tiene un porcentaje del -3.7% de utilidad antes de impuestos, es decir una utilidad negativa para la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén en el año 2020.

Tabla 4

Estado de situación financiera 2021

NEGOCIOS Y SERVICIOS ESTRELLA DE BELEN SAC

RUC:20605697551**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31/12/2021****(EXPRESADO EN SOLES)**

ACTIVO	
CORRIENTE	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	722,826.63
CUENTAS POR COBRAR TERCEROS	2,531,378.29
CUENTAS POR DIVERSAS COMER. TERC.	69,438.00
SERVICIOS Y OTROS CONTRATADOS POR ANTICIPADO	5,497.69
MERCADERIAS	256,661.19
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	3,585,801.80
NO CORRIENTE	
ARRENDAMIENTO FINANCIERO	367,627.14
INMUEBLE, MAQUINARIA Y EQUIPO	114,550.00
ACTIVO DIFERIDO	38,648.42
DEPRECIACION	-99,193.18
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	421,632.38
TOTAL ACTIVO	4,007,434.18
PASIVO	
CORRIENTE	
TRIBUTOS POR PAGAR	15,716.74
REMUNERACIONES POR PAGAR	2,765.54
CUENTAS POR PAGAR COMER. TERC.	2,976,975.44
TOTAL PASIVO CORRIENTE	2,995,457.72
NO CORRIENTE	
OBLIGACIONES FINANCIERAS	153,018.33
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	922,330.71
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	5,208.58
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	1,080,557.62
TOTAL PASIVO	4,076,015.34
PATRIMONIO	
CAPITAL	44,550.00
RESULTADO ACUMULADO	-168,638.27
RESULTADO DEL EJERCICIO	55,507.11
TOTAL PATRIMONIO	-68,581.16
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	4,007,434.18

Nota. Para el año 2021, el porcentaje que representa las Cuentas por Cobrar del total del activo corriente en la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC es del 70.59% (S/ 2'531,378), un aumento del 38.54% a comparación del año 2020.

Tabla 5

Estado de resultados 2021

NEGOCIOS Y SERVICIOS ESTRELLA DE BELEN SAC	
RUC:20605697551	
ESTADO DE RESULTADOS DEL 31/12/2021	
(EN SOLES)	
VENTAS	10,417,797.55
COSTO DE VENTAS	-9,865,654.28
UTILIDAD BRUTA	552,143.27
GASTOS VENTAS	-334,050.52
GASTOS ADMINISTRATIVOS	-143,164.51
UTILIDAD OPERATIVA	74,928.24
OTROS INGRESOS Y GASTOS:	
GASTOS FINANCIEROS	-19,421.13
INGRESOS FINANCIEROS	0.00
OTROS INGRESOS GRAVADOS	0.00
CARGAS EXCEPCIONALES	0.00
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	55,507.11
RESULTADO DEL EJERCICIO	55,507.11

Nota. Para el año 2021, en el Estado de Resultados se observa un 0.72% de utilidad antes de impuestos, utilidad positiva a comparación del año 2020.

Resultados de Ratios de Liquidez y Gestión

Tabla 6

Ratios de liquidez

RATIO	AÑO 2020	AÑO 2021
Liquidez Corriente	0.95	1.20
Prueba Acida	27.61%	24.13%
Prueba Defensiva	0.69	1.11

Periodo promedio de cobranza	30.25	87.47
Periodo de pago a proveedores	88.18	112.80

Interpretación: La empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC para el año 2020 tuvo por cada sol de deuda del pasivo corriente una disponibilidad de liquidez corriente de 0.95 soles, mientras que para el año 2021 contó con el activo corriente suficiente para cubrir sus deudas a corto plazo, es decir 1.20 soles por cada sol de deuda. Cabe mencionar que en el año 2020 la empresa no contaba con afrontar con una crisis sanitaria a nivel mundial y que afecto a todo rubro comercial. Por ende, el ratio de liquidez se muestra menor a 1.

Determinando la capacidad que tiene la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo de una manera inmediata, es decir sin considerar sus existencias, se obtuvo que para el año 2020 conto con una capacidad del 27.61% por cada sol de deuda de su pasivo corriente, no siendo este suficiente, de la misma manera para el año 2021 el ratio disminuyo a un 24.13%.

Determinando la capacidad que tiene la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC a corto plazo y únicamente considerando la cuenta de caja y bancos, se obtuvo que para el año 2020 por cada sol de deuda se contaba con 0.69 soles, siendo este no suficiente para cubrir sus deudas del pasivo corriente, caso contrario sucede para el año 2021 ya que se contó con 1.11 soles por cada sol de deuda.

Para el año 2020 la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC tuvo un periodo promedio de cobranza de 30 días, y para el año 2021, 87

días; es decir, días transcurridos desde la venta hasta que se producía el cobro. El periodo de pago a sus proveedores era de 88 días para el año 2020 y de 112 días para el año 2021.

Tabla 7

Ratios de gestión

RATIO	AÑO 2020	AÑO 2021
Rotación de inventarios	13.36	38.44
Plazo promedio de inventario en días	26.95	9
Rotación caja y bancos	27	25
Rotación de activos totales	3.03	2.60

Interpretación: Los inventarios de la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC para el año 2020 rotaron 13 veces, mientras que para el año 2021 hubo un aumento en la rotación a 38 veces.

Los inventarios de la Empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC han rotado en promedio cada 27 días en el año 2020, mientras que para el año 2021 en promedio cada 9 días.

La rotación de caja y bancos en la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC en el año 2020 es de 27 días, es decir la empresa cuenta con liquidez para cubrir 27 días de venta, mientras que para el año 2021, cuenta con liquidez para cubrir 25 días de venta.

La rotación de activos en la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC en promedio es de 3 veces para el año 2020, mientras que para el año 2021 es de 2 veces.

4.1.5. Propuesta de implementación de políticas y procedimientos de cobranza

Problema 1. La empresa cuenta con un porcentaje elevado con respecto a las cuentas por cobrar

Problema 2. La empresa cuenta con un porcentaje elevado con respecto a las cuentas por pagar.

OBJETIVO DE LA PROPUESTA:

- Al proponer la implementación de procesos mejora la liquidez de la empresa, optimizando en procesos innecesarios para mejorar las operaciones diarias. Además, al disminuir sus cuentas por cobrar, también disminuye las cuentas por pagar.
- Al proponer la implementación de políticas de créditos y cobranzas, la empresa incrementará su rentabilidad, disminuirá la cartera crediticia, existirá mejor organización en la administración crediticia, ayuda a determinar la ejecución correcta de actividades para evitar la morosidad y así recuperar las cuentas de las ventas al crédito.

PROPÓSITO

- Al proponer la implementación de procedimientos de créditos y cobranzas, además estando estos plasmados, contabilidad y otras áreas de la empresa también tendrán conocimiento sobre la modalidad del proceso que se está proponiendo.

- A través de la propuesta de políticas, se estaría aplicando un mismo criterio para todos los clientes en general, con respecto a las ventas al crédito.

POLÍTICAS PARA LA EVALUACIÓN DEL CRÉDITO

- Realizar el análisis para la aprobación de un crédito.
 - Solicitar referencias de la evaluación (documentos, flujos de efectivos, EE.FF, etc).
 - Verificar el historial crediticio según la SBS.
 - Evaluar los créditos a nuevos clientes o clientes fidelizados.
- Tipos de garantías que el cliente que esté dispuesto a entregar.

POLÍTICAS PARA OTORGAR UNA VENTA AL CRÉDITO

- Realizar documentos como un contrato y ser firmadas por ambas partes.
- El monto que se le otorga el crédito, dependerá de los documentos sustentados por el cliente y el historial crediticio de la SBS. Para los clientes nuevos comprenderá entre S/ 1,000.00 a S/ 5,000.00 y los clientes frecuentes comprenderá de S/ 20,000.00 a más.
- Entrega de crédito a clientes nuevos se dará el plazo máximo 15 días y para los frecuentes el plazo máximo es de 30 días.
- En el caso de que el gerente o el socio mayoritario de la empresa tenga algún tipo de conexión o relación de empresa de similar giro de negocio, la empresa otorgará un monto más elevado a lo establecido, así como también, el plazo mayor a los 30 días.

POLÍTICAS PARA RECUPERAR LAS CUENTAS POR COBRAR

- El gerente de créditos y cobranzas, debe de contar con un personal que se dedique a realizar estas actividades.
- El personal, debe de contar con la capacidad de asumir el cargo, con la finalidad de recuperar la cartera.
- Medio de pago, se debe realizar a través de depósitos bancarios, transferencias, cheques o en efectivo. En el caso que se realice descuentos por comisión, u otro tipo de descuento que realice el banco, el cliente se hará cargo de dicho gasto.
- El personal se encargará de notificar a los clientes haciendo recordar la deuda pendiente 2 días antes de su vencimiento.
- Si el estado del comprobante de pago, se cuenta en estado vencido, se realizará el seguimiento formal a través de notificaciones, llamadas telefónicas, correos, mensajes, visitas al establecimiento, entre otros.
- Realizar informes y presentar al Gerente De Créditos Y Cobranzas indicando los comprobantes de pago que están cancelados, los saldos pendientes a cobrar y la situación que se encuentra los créditos.
- Todo documento, deberá estar autorizado por el Gerente De Créditos Y Cobranzas, además todo cobro y pago, será firmado en calidad de pagado y recibido por el cliente y la persona encargada de realizar el seguimiento.
- Minimizar el plazo de cobro.

POLÍTICAS DEL PERSONAL INVOLUCRADO

GERENTE GENERAL – GERENCIA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

- Contar con personal eficiente para verificar los historiales crediticios.
- Determinar las actividades concretas de acuerdo al puesto de trabajo.
- Cumplir, determinar y autorizar de acuerdo a las políticas y procesos de créditos y cobranzas establecidas por la organización.
- Mantener la cartera de clientes nuevos y frecuentes.
- Ser estrictos al momento de evaluar y otorgar un crédito.
- Verificar que la información presentada por los clientes sea real.
- Realizar llamadas telefónicas a los clientes con la finalidad saber el motivo de su atraso dando solución a su caso, además se verificará el motivo dando la oportunidad de otorgar o modificar el plazo no mayor a 10 días.
- Plantear o colocar límites que se pretende recuperar la cartera vencida.
- Estas políticas, deberá estar plasmadas en un documento formal y a disposición del personal de la empresa.

POLÍTICAS PARA EL COBRO JUDICIAL

- Se realizará una notificación virtual y presencial dando fecha máxima de pago o llegar un acuerdo, caso contrario se informará que la deuda pasará en un proceso judicial.

CONTADOR

- Mantener comunicación permanente con Gerente De Créditos Y Cobranzas.

- Realizar informes que evidencien la cartera crediticia.

4.2. Discusión de resultados:

Ramirez (2018) menciona que implementar las políticas y procedimientos mejorará la gestión de cobranza y ayudará a tener mayor orden en los procesos evitando la duplicidad de funciones, se coincide con el autor ya que al tener un orden al momento de otorgar una venta al crédito y realizar su cobro, se reducirá tiempos.

Banda (2021) recomienda el establecimiento claro y expreso de los lineamientos y términos de procedimiento para el otorgamiento de créditos y posterior cobranza de los mismos, se coincide con el autor, puesto que en la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC no los tienen establecidos mediante papeles y no está de conocimiento con el área de contabilidad ya que en la entrevista realizada, el contador menciona que desconoce los requisitos que solicita gerencia para la garantía que se pide al solicitante. A la vez, en la entrevista realizada a Gerencia y contabilidad y en la revisión de los estados financieros no coinciden en los montos máximos y mínimos que se otorga a los clientes, como también los plazos máximos y mínimos que se les brinda para la cancelación de las facturas.

De acuerdo a lo analizado en los estados financieros de los años 2020 y 2021 de la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC y con la recopilación de datos mediante la entrevista, se observa que hay plazos mayores de crédito a los que nos indican los entrevistados como también los montos, esto nos conlleva a reforzar la citado anteriormente que la implementación de políticas y procedimientos de crédito y cobranza sean plasmados mediante papeles son necesarios e importantes para mejorar la liquidez de la empresa y tener un mejor control en las cuentas por cobrar.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones:

- El presente proyecto busco apoyar e incentivar a la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC, en tener por escrito sus políticas y procedimientos de cobranza, para que no solo por la experiencia de gerencia se guíen, sino que al momento de dar un crédito se tengan claros y establecidos los lineamientos que se deberían cumplir, ya que como se ha visto, en el año 2021 del total de su activo corriente las cuentas por cobrar representaban el 70.59% (s/2'531,378), las cuales son facturas con fecha de emisión desde Octubre 2021, y que al 31 de Diciembre 2021 aún no han sido cobradas; habiendo transcurrido más de 60 días, y de acuerdo con la entrevista realizada a gerencia y contabilidad nos mencionaron que el plazo máximo de crédito a los clientes es de 30 días.
- La empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC al implementar las políticas y procedimientos de cobranza por escrito ayudaría a tener un mejor control y orden de sus cuentas por cobrar, como también un orden en sus procesos de crédito y las condiciones que este debe cumplir.
- La empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC al implementar sus procedimientos por escrito, estos serían fijos y de conocimiento para todas las áreas de la empresa, y bajo estos se regirían al momento de brindar ventas al crédito y poder absolver cualquier duda que se presente en el proceso de concluir la venta.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda la implementación de políticas y procedimientos de cobranza por escrito, puesto que de esta manera se tendrá un mejor control al realizar sus ventas al crédito, y además si existieran otros acuerdos más delimitados u otro tipo de procedimientos para con los socios o empresas con algún tipo de conexión, estos sean de conocimiento para las demás áreas de la empresa, y exista la debida comunicación y se tenga la misma información de los procedimientos entre estas.
- Se recomienda que la empresa revise actualmente y evalúe la gestión de cuentas por cobrar que se tiene, y pueda considerar la implementación de políticas y procedimientos de cobro con la finalidad de mejorar los resultados de la empresa y poder reducir los problemas de liquidez en un futuro.
- Realizar una evaluación y seguimiento a sus cuentas por cobrar de una manera eficiente y minuciosa, con el fin de que la empresa Negocios y Servicios de Belén SAC cuente con liquidez necesaria la cual permita el cumplimiento de sus obligaciones con sus proveedores.

REFERENCIAS

- Actualidad Empresarial 1era Quincena. (2011). Ratios Financieros: Conceptos básicos y aplicación.
- Aguilar Pinedo, V. H. (26 de Agosto de 2013). *Universidad de San Martín de Porres*. Lima - Perú: USM Sistema de Bibliotecas. Obtenido de Políticas de cobranza: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/653/aguilar_vh.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Alvarez Risco, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Perú: Universidad de Lima - Facultad de ciencias empresariales y económicas. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Aranda, V. (2010). *La Administración de las cuentas por cobrar en la empresa Vivar*. Cuenca.
- Asanza, M., Miranda, M., Ortiz, R., & Espín, J. (2016). MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN LA EMPRESA. *Caribeña de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ra ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Banda Calderón, J. (2021). *GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIO Y TRANSPORTES JIBA EIRL 2018-2019*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Burgos, C. (2016). Teoría del diseño: Categorías y Enfoques Epistémicos para una nueva imagen de la disciplina. *Revista PENSUM*, 27.

- Camacho de Báez, B. (2008). Metodología de la investigación. En B. Camacho de Báez, *Metodología de la investigación* (pág. 122). Colombia: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Castrillo Campos , M., Chang Ku, C., Jiménez Giraudy, A., Salas Chaves, J., & Villalobos Gatjens, E. (2012). *Estrategias para la disminución de cuentas por cobrar en la industria de repuestos automotrices*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/2238/7325>
- Chalupowicz, D. G. (2009). *Política de Crédito en las Organizaciones - Un instrumento para mejorar*. Obtenido de http://felaban.s3-website-us-west-2.amazonaws.com/boletines_clain/archivo20140723200302PM.pdf
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: Elsevier Editora Ltda; Rio de Janeiro, Brasil.
- Chinchilla Monge, C. (2016). Gestión empresarial y innovación. *UCA Profesional, 1*, 15-16. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Revista-Profesional-Vol-1.pdf>
- Cóndor Aquisé, R. M. (2022). *Políticas de créditos y cobranza orientadas a las empresas dedicadas a la importación*. Lima - Perú: Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2488/1.TRABAJO%20DE%20SUFICIENCIA%20DE%20RONALD%20C%3%93NDOR%2030.03.22.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- EconoMÍA. (24 de Julio de 2022). *Finanzas Personales*. Obtenido de Tipos de créditos: <https://www.scotiabankcolpatria.com/educacion-financiera/finanzas-personales/tipos-de-credito>

Espin Castro , D. E., & Campoverde Calderón, A. V. (Enero de 2018). *REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30591/1/Tesis%20Dise%C3%B1o%20del%20manual%20de%20políticas%20de%20credito%20y%20cobranza%20de%20LLivestravel%20S.A.pdf>

Espin Castro, D. E., & Campoverde Calderon, A. V. (Enero de 2018). *REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30591/1/Tesis%20Dise%C3%B1o%20del%20manual%20de%20políticas%20de%20credito%20y%20cobranza%20de%20LLivestravel%20S.A.pdf>

García Navarro, C. (2017). *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas. Las políticas de crédito al sector agropecuario en Nicaragua 1990-2012*, 12(36), 24-44.

García Sanz, M. P., & García Meseguer, M. (2012). *Guía práctica para la realización de trabajos fin de grado y trabajos fin de master*. España: Editum. Ediciones de la Universidad de Murcia.

Gitman, L. (2010). *Principios de Administración Financiera (8° ed.)*. México: Editorial PEARSON.

Gitman, L., & McDaniel, C. (2005). *El futuro de los negocios*.

González, B. (2020). *El coste de oportunidad*.

Gutiérrez Peralta, S. D., & Peralta Castillo, A. L. (2021). *Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la*. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/15583/1/20246.pdf>

Herández Sampieri, R., Fernández Coolado , C., & Baptista Lucio, M. (2010). Metodología de la investigación. En R. Herández Sampieri, C. Fernández Coolado, & M. d. Baptista Lucio, *Metodología de la investigación* (pág. 80). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Jorge Buero, E. (2020). *POLÍTICAS DE COBRANZA*. Argentina: De los cuatro vientos.

Marquina Mantilla, A., & Morales Silva, A. (10 de Noviembre de 2017). *Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa servicios múltiples Cielo Azul E.I.R.L, Cajamarca - año 2016*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/12363>

Meza, C. (2007). *Contabilidad: Análisis de cuentas*.

Palacios Samaniego, J. M. (7 de Diciembre de 2021). *Implementación de políticas, procedimientos de créditos y cobranza para la reducción de las cuentas por cobrar en una empresa comercial, Lima 2020*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13053/5524>

Peruano, D. O. (2022). *Normas Legales*. Perú: Editora Perú.

Pinilla Rojas, K. P., & Gálvez Mena, C. L. (2008). *Gestión de cuentas por cobrar, teoría y aplicación*. Obtenido de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/1210>

Plazas, H. (2016). *Gestión empresarial y innovación* (Vol. 1). Colombia: Fondo Editorial Areandino.

Plazas, H. (2017). *Diseño de procesos*. Colombia: Fondo Editorial Areandino.

Plazas, H. (2017). *Diseño de procesos* (Vol. 1). Colombia: Fondo Editorial Areandino.

Plazas, H. (2017). *Diseño de procesos* (Vol. 1). Colombia: Fondo Editorial Arendino.

Plazas, H. (2017). *Diseño de procesos* (Vol. 1). Colombia: Fondo Editorial Arendino.

Quezada Neyra, L. F. (2021). *Repositorio Institucional Universidad Ricardo Palma*.

Obtenido de Implementación de políticas de gestión en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa REFERMAT SAC, periodo 2020:

<https://hdl.handle.net/20.500.14138/4188>

Ramirez Gonzales, L. P. (2018). *IMPLEMENTACION DE POLÍTICAS Y*

PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE COBRANZAS EN EL ESTUDIO MUJICA & COTO ABOGADOS SAC EN EL AÑO 2018. Lima:

Universidad San Ignacio de Loyola.

Ríos Ramirez , R. R. (2017). *Metodología para la investigación y reducción*. España:

Servicios Académicos Intercontinentales S.L.

Ríos Ramirez, R. R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. En R. R. Ríos

Ramirez, *Metodología para la investigación y redacción* (pág. 81). España: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.

Rodriguez Araínga, W. (2011). *Guía de Investigación Científica*. Perú: Asociación Civil

Universidad de Ciencias y Humanidades.

Salas, T. (2009). *Análisis y diagnóstico financiero*.

Tamayo Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica. En M. Tamayo

Tamayo, *El proceso de la investigación científica* (pág. 50). México: LIMUSA, S.A. DE C.V. GRUPO NORIEGA EDITORES.

Tinoco, H., & Pérez, E. (2017). *Importancia de las políticas de crédito y control financiero administrativo de los*. Estelí: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/9546/1/18902.pdf>

Tributaria, S. N. (s.f.). *Medios de Pago - Bancarización*. Obtenido de

<https://orientacion.sunat.gob.pe/3045-medios-de-pago-bancarizacion>

Unda, R. (s.f.). *Metodología I*. Quito - Ecuador: Digital DocuTech - Universidad Politécnica Salesiana.

Valderrama Mendoza, S. (2017). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*.

Perú: San Marcos.

Villada, A. L. (7 de Marzo de 2008). *Metodología de la investigación*. Obtenido de

Clasificación de la investigación: <https://metinvestigacion.wordpress.com/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

VARIABLE	PROBLEMA	OBJETIVOS	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
V1. Políticas y procedimientos de cobro.	GENERAL ¿Cómo es la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC y cómo la teoría de diseños de procesos se puede considerar para proponer una mejora en las políticas y procedimientos de cobranza, Cajamarca año 2021?	GENERAL Analizar la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC e identificar los elementos de la teoría de diseño de procesos que permitan proponer políticas y procedimientos de cobranza, Cajamarca año 2021.	Políticas de crédito Políticas de cobranza	Monto máximo de crédito Plazo máximo del crédito Garantías Tiempo para notificar al cliente Frecuencia de las notificaciones Tiempo para la toma de la garantía	Tipo: Básica Diseño: No experimental Cuantitativa y cualitativa Método: Descriptiva
V2. Gestión de cuentas por cobrar.	ESPECÍFICOS ¿Cómo es la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC Cajamarca en el año 2021? ¿Cuáles son los orígenes y postulados de la teoría de diseños de procesos? ¿Se puede proponer políticas y procedimientos para mejorar la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC?	ESPECÍFICOS Evaluar la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC Cajamarca periodo 2021. Identificar los orígenes y postulados de la teoría de diseños de procesos aplicados a la empresa Proponer políticas y procedimientos para mejorar la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC.	Procedimientos de créditos y cobranzas Diseño de procesos operacionales Indicadores financieros	Solicitud de documentos Solicitud de garantías Establecimiento del crédito Llamadas Correos Visitas al establecimiento Cartas notariales Toma de garantía Diagrama de flujos Ratios de liquidez Ratios de gestión	Población: Trabajadores de la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC Muestra: Gerente General Contador Técnica: Entrevista Análisis documental Instrumento: Guía de entrevista Guía de análisis documental Sampieri

Anexo 2. Entrevista

La presente entrevista está dirigida al Gerente General y Contador de la empresa Negocios y Servicios Estrella de Belén SAC, empresa dedicada a la venta de abarrotes en general al por mayor y menor, ubicada en la Av. San Martín de Porres N° 941 departamento provincia y distrito Cajamarca. Se tiene como objetivo principal recaudar información sobre las políticas y procedimientos de cobro con los que cuenta la empresa.

Siendo así, acudimos a su persona para que nos pueda facilitar información con respecto al tema.

1. ¿Cuáles son los montos máximos de crédito para clientes nuevos y frecuentes?

¿de acuerdo a que criterio consideran esos montos, por qué?

2. ¿Cuál es el plazo máximo de crédito para clientes nuevos y frecuentes?

¿Qué criterios se tiene para con los plazos de crédito? ¿se cumplen?

3. ¿Qué tipo de garantías admite la empresa?

4. ¿Cuántos días de atraso, después de vencida la factura se notifica al cliente?

5. ¿Con qué frecuencia se envía notificaciones al cliente?

¿Qué probabilidad cree usted que existe al realizar estas notificaciones el cliente pueda realizar el pago de la deuda?

6. ¿cuánto tiempo debe transcurrir para la toma de la garantía, después de vencida la factura?

7. ¿Quiénes autorizan el crédito y qué criterios se consideran?

¿considera necesario e importante solicitar de por medio una garantía? ¿Por qué?

8. ¿Qué tipo de documentos para la garantía se solicita al cliente?

9. ¿Cuál es el proceso final para el cierre del crédito?

¿quién establece los procesos para el cierre final del crédito, y como están plasmados estos?

10. ¿Cuál es el área encargada de realizar los procedimientos de cobranza?

¿Usted está de acuerdo que el área de facturación realice los cobros? ¿Cuenta este con un proceso fijo para realizarlos?

11. ¿Cuenta la empresa con flujogramas de cobranza?

¿Cree usted que es relevante e importante que la empresa cuente con un flujograma de cobranzas? ¿De qué manera podría ayudar en un futuro?

DIAGRAMA ACTUAL DE FLUJO DEL PROCESO DE UN CRÉDITO

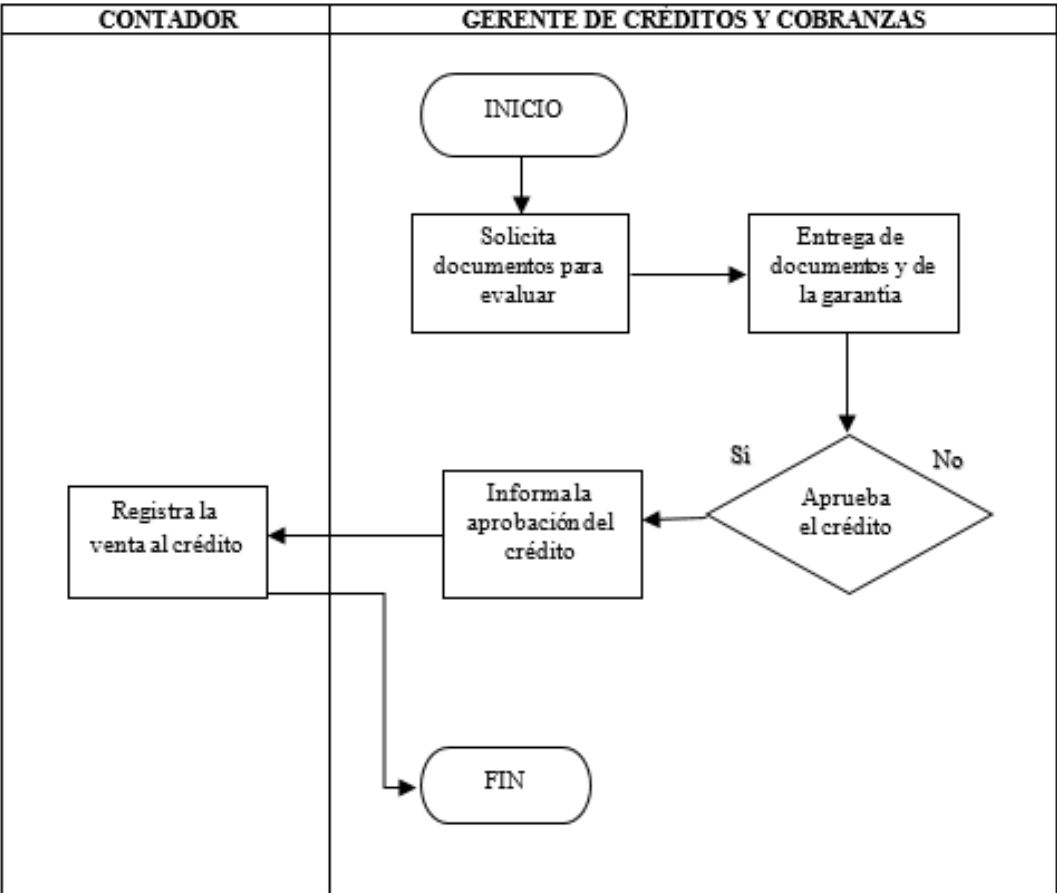
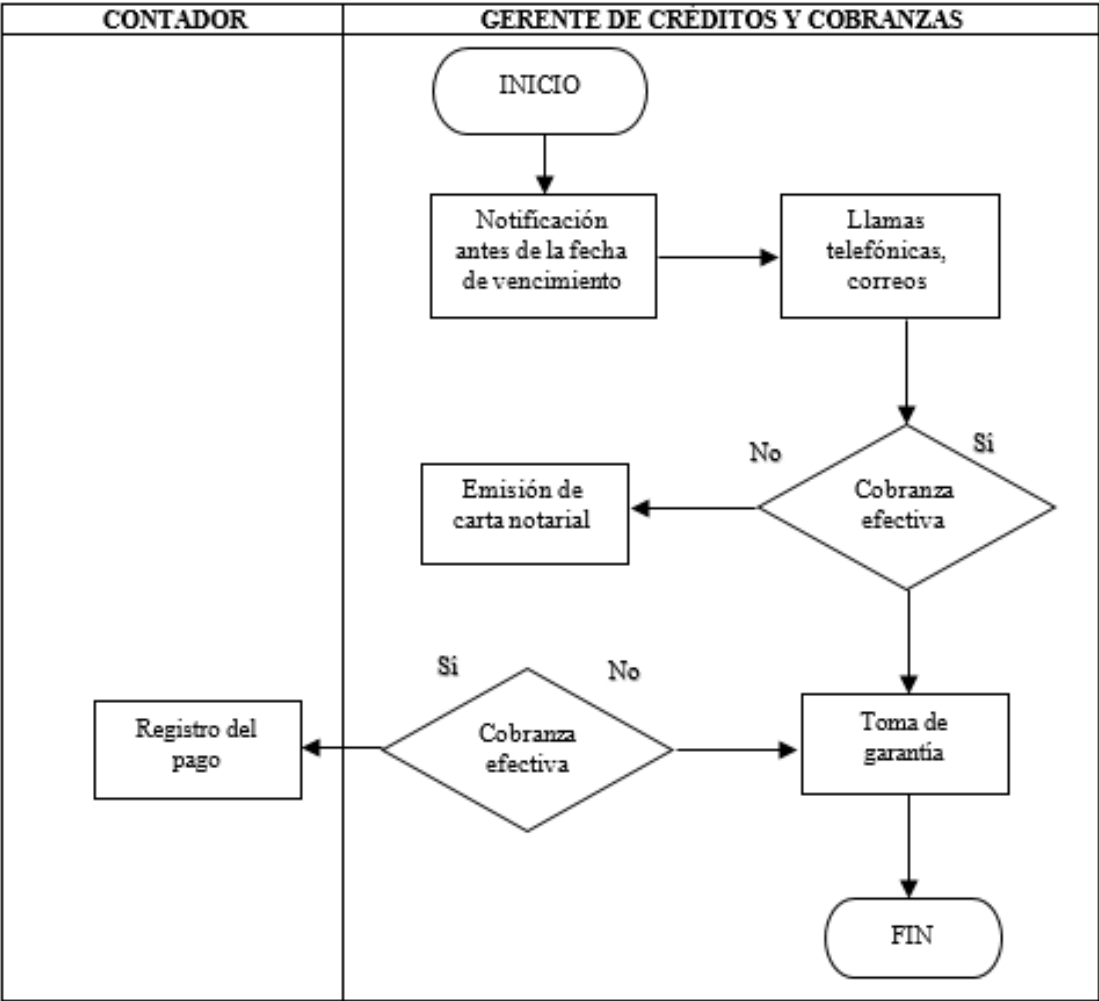
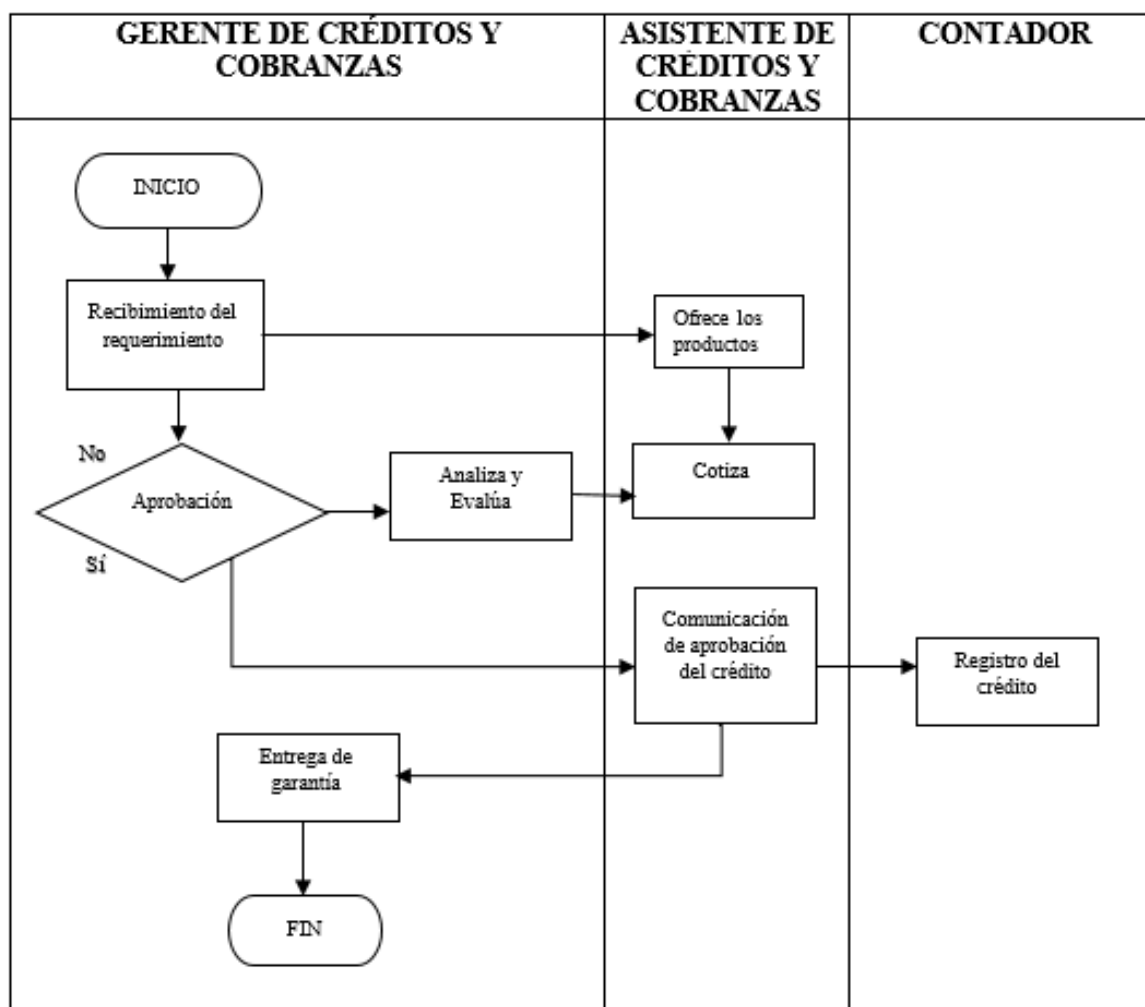


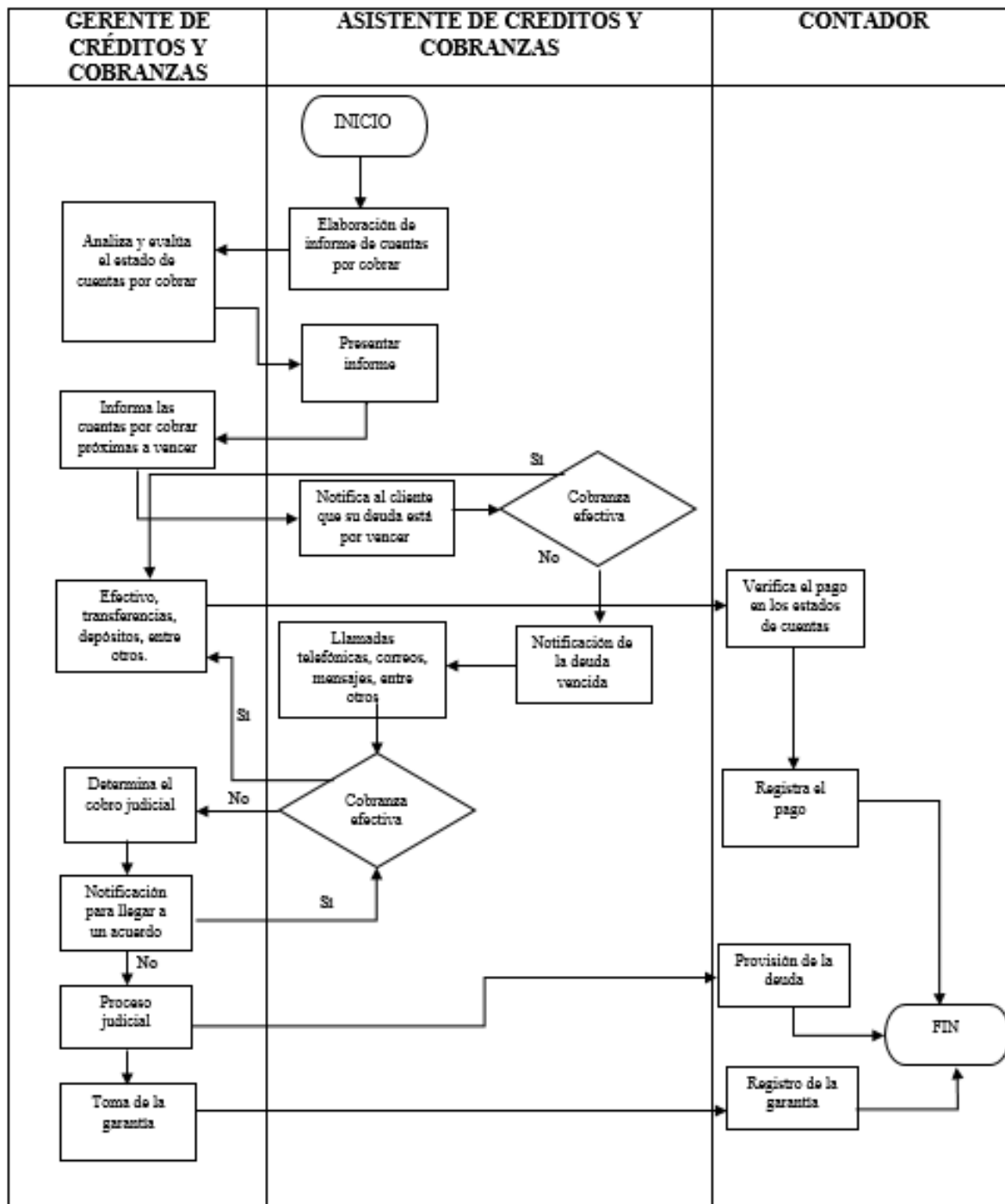
DIAGRAMA ACTUAL DE FLUJO DEL PROCESO DE COBRANZA



PROPUESTA DE FRUJOGRAMA DE CRÉDITOS



PROPUESTA DE FRUJOGRAMA DE COBRANZA



Formato de juicios de expertos

INFORME: Juicio de experto para medir la Primera Variable: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRO.

TÍTULO: "IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA NEGOCIOS Y SERVICIOS ESTRELLA DE BELÉN SAC CAJAMARCA 2021"

AUTORES DEL INSTRUMENTO: CERDAN GUERRERO, THALIA YOVITA; DIAZ FUENTES, YACKELIN ARLET ASPECTOS

DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																				x		
2. Objetividad	Está expresado en directivas observables																				x		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																				x		
4. Organización	Contiene una estructura lógica																				x		
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																				x		
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																				x		
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																				x		
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																				x		
9. Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos																				x		
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																				x		

I. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN:

II. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN:

Lugar y Fecha:

Firma del experto:

Apellidos y Nombre: Carlos A. Gil Jáuregui

DNI: 27081377

Formato de juicios de expertos

INFORME: Juicio de experto para medir la Primera Variable: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRO.

TÍTULO: "IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA NEGOCIOS Y SERVICIOS ESTRELLA DE BELÉN SAC CAJAMARCA 2021"

AUTORES DEL INSTRUMENTO: CERDAN GUERRERO, THALIA YOVITA; DIAZ FUENTES, YACKELIN ARLET ASPECTOS

DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																						x
2. Objetividad	Está expresado en directivas observables																						x
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																						x
4. Organización	Contiene una estructura lógica																						x
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																						x
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																						x
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																						x
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																						x
9. Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos																						x
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																						x

I. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN:

II. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN:

Lugar y Fecha:

Firma del experto:

Apellidos y Nombre: Carlos A. Gil Jáuregui

DNI: 27081377